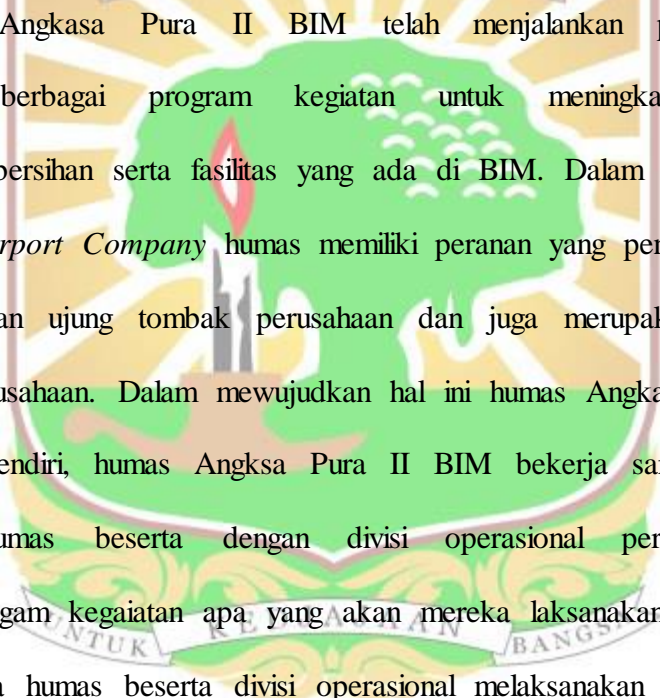


BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan dari peran humas Angkasa Pura II BIM dalam mewujudkan citra sebagai *World Class Airport Company* sebagai berikut:



Humas Angkasa Pura II BIM telah menjalankan perannya dengan melaksanakan berbagai program kegiatan untuk meningkatkan pelayanan, kenyamanan, kebersihan serta fasilitas yang ada di BIM. Dalam mewujudkan citra *World Class Airport Company* humas memiliki peranan yang penting karena disini humas merupakan ujung tombak perusahaan dan juga merupakan perpanjangan tangan dari perusahaan. Dalam mewujudkan hal ini humas Angkasa Pura II BIM tidak bekerja sendiri, humas Angkasa Pura II BIM bekerja sama dengan divisi operasional. Humas beserta dengan divisi operasional pertama melakukan perencanaan program kegiatan apa yang akan mereka laksanakan, kemudian pada tahap selanjutnya humas beserta divisi operasional melaksanakan program kegiatan yang telah direncanakan tadi, dan pada akhirnya program kegiatan yang sudah dilaksanakan tadi akan dievaluasi apakah sudah sesuai dengan harapan atau tidak.

Beberapa dari hasil program kegiatan sudah bisa digunakan oleh pengguna jasa bandara, tentu hasil dari program kegiatan ini sudah melalui tiga tahapan proses tadi, diantaranya ialah tersedianya *nursery room*, perluasan *waiting room*,

pernambahan fasilitas seperti *rest room area*, *playground*, *free charging*, *free Wifi*, *free internet*, *self check in*, dan *online ticket machine*. Kebersihan toilet berstandar bintang 5, tersedianya toilet bagi pengguna jasa bandara yang bekebutuhan khusus, terbentuknya unit *Customer Service Operation*.

Pada tahun ini harapan Angkasa Pura II BIM untuk mewujudkan citra BIM sebagai *World Class Airport*, sepertinya belum bisa terealisasi karena pada saat ini BIM masih berada pada tahap *growing*, dimana pada tahap tersebut pihak Angkasa Pura II BIM masih melakukan pembenahan dan peningkatan dalam berbagai hal seperti pelayanan, kenyamanan, kebersihan serta fasilitas yang ada di BIM

5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai Peran Humas Angkasa Pura II BIM Dalam Mewujudkan Citra Sebagai *World Class Airport Company*, peneliti memberi masukan serta saran yang mungkin berguna untuk humas Angkasa Pura II BIM.

Humas Angkasa Pura II BIM harus memiliki struktur sendiri, sehingga nantinya humas juga akan memiliki staff sendiri dan program sendiri, karena dalam menuju *World Class Airport* tentu humas harus lebih profesional, agar nantinya humas dapat bekerja lebih baik lagi sebagai ujung tombak perusahaan dan optimal dalam proses mewujudkan citra. Dan humas Angkasa Pura II BIM harus lebih meningkatkan lagi program kegiatan dalam hal pelayanan, kenyamanan, kebersihan serta fasilitas agar target mewujudkan BIM menjadi *World Class Airport* cepat terealisasi.